

**UNIQA životno osiguranje a.d.
PODGORICA**



PROCEDURA ZA RAD KOMISIJE ZA PRIGOVORE
Verzija: 2

Podgorica, septembar 2021. godine

SIŽE DOKUMENTA

- Politika
 Pravilnik
 Procedura
 Smjernica
 Uputstvo
 Ostali interni akti

Naslov:

PROCEDURA ZA RAD KOMISIJE ZA PRIGOVORE

SVOJSTVA DOKUMENTA:

Odobreno:

Izvršni direktor

Kreator(i) dokumenta:

Đorđije Zajović, Pravnik / Stručni saradnik za štete

Verzija/ Datum kreiranja verzije:

2/ septembar 2021.

Klasifikacija:

Interni dokument Eksterni dokument

Primjena:

UNIQA ŽIVOTNO OSIGURANJE A.D.PODGORICA

Datum izdavanja:

29. septembar 2021.

Na snazi od datuma:

29. septembar 2021.

Kontrola verzija:

Autori(i):	Opis/ Relevantne izmjene:	Datum:
P. Vujošević	▪ Inicijalna verzija	23.05.2014. godine
Đ. Zajović	▪ Usklađivanje sa novim Aktom o sistematizaciji radnih mjesta, kao i izmjene uslovljene iskustvima iz prakse	29.09.2021. godine

Reference / Povezanost sa drugim dokumentima:

- Pravilnik o postupku za likvidaciju šteta;

Dodatne informacije:

Sadržaj:

I UVOD – OSNOVNE INFORMACIJE.....	5
II SASTAV KOMISIJE ZA PRIGOVORE.....	5
III NADLEŽNOST KOMISIJE	5
IV PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA.....	5
V POSTUPAK RADA KOMISIJE ZA PRIGOVORE	5
VI EVIDENCIJA RJEŠAVANJA PRIGOVORA.....	6
IV ZAVRŠNE ODREDBE.....	6

Procedura za rad Komisije za prigovore

I UVOD – OSNOVNE INFORMACIJE

Ovom Procedurom propisuje se postupak rada Komisije za prigovore (u daljem tekstu: Komisija) UNIQA neživotnog osiguranja a.d. Podgorica (u daljem tekstu: Društvo), a u skladu sa Pravilnikom o postupku za procjenu šteta.

II SASTAV KOMISIJE ZA PRIGOVORE

Komisija se sastoji od tri člana u sastavu koji Odlukom imenuje Izvršni direktor Društva.

Sastav komisije čine dva člana iz organizacione jedinice Službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove i jedan član iz druge organizacione jedinice Društva.

Komisija za prigovore je dužna da se sastaje u zavisnosti od potrebe i broja pristiglih prigovora.

III NADLEŽNOST KOMISIJE

Komisija je nadležna za rješavanje prigovora koje podnosioci prigovora (osiguranici/oštećenici) izjave Društvu, a u vezi sa obradom ili rješavanjem odštetnih zahtjeva po svim vrstama osiguranja.

IV PRIJEM I EVIDENCIJA PRIGOVORA

Podnosioc prigovora može Društvu isti dostaviti:

1. neposredno nadležnoj službi u sjedištu Društva ili u poslovnoj jedinici (poslovnici) van sjedišta Društva, i
2. posredno putem telefaksa, pošte, elektronske pošte.

Nakon prijema prigovora isti se dostavlja Saradniku za brigu o korisnicima i kontakt centar koji prigovor evidentira u elektronsku knjigu šteta na način što prigovor dodijeli predmetu na koji se odnosi.

V POSTUPAK RADA KOMISIJE ZA PRIGOVORE

Po prijemu i registraciji prigovora članovi Komisije su dužni da pristupe rješavanju prigovora u za to određenom roku.

Komisija razmatra dostavljeni prigovor i po potrebi, a radi pravilnog rješavanja prigovora, Komisija može zatražiti dodatno mišljenje ljekara cenzora Društva.

Ukoliko članovi Komisije ne posjeduju stručno znanje za pravilno rješavanje prigovora, mogu uz saglasnost Direktora službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove predložiti utvrđivanje spornih činjenica putem vještaka koji nije zaposlen u Društvu, a sve u cilju pravilnog rješavanja istog i izbjegavanja sudskog spora.

Ukoliko izjavljeni prigovor ne sadrži svu potrebnu dokumentaciju za pravilno rješavanje, Komisija će pisanim

putem obavijestiti podnosioca prigovora o potrebi dopune dokumentacije, odnosno o potrebi dopunskog pregleda oštećenog lica.

Ukoliko prigovor sadrži svu potrebnu dokumentaciju komisija je dužna da donese Odluku o istome u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Komisija nakon razmatranja prigovora donosi Odluku.

Odlukom se prigovor može u cjelosti odbiti ili u cjelosti ili djelimično usvojiti.

Odluka sadrži obrazloženje.

Odluku potpisuje Predsjednik Komisije za prigovore i jedan član komisije.

U slučaju da Komisija na osnovu svog iskustva procijeni da je izvjesnost sudskog spora po izjavljenom prigovoru velika, ovlaštena je da, odmjeravajući visinu potencijalnih troškova sudskog postupka, odluči da predmet okonča u vansudskom postupku u cilju ekonomičnosti postupka.

Ukoliko Komisija za prigovore, na osnovu relevantnih parametara, procijeni veću izvjesnost pokretanja sudskog spora, ovlaštena je da poveća iznos utvrđene naknade iz prvostepenog postupka i pored mišljenja o pravičnosti utvrđene naknade i maksimalne isplate, a sve u cilju ekonomičnosti postupka.

Prethodno donešena i potpisana Odluka komisije za prigovore se evidentira u Claims aplikaciji. Takođe, u Claims aplikaciji sprovodi se Odluka na način što se prigovor likvidira kako bi odštetni zahtjev u konačnom imao odgovarajući status u knjizi šteta. Likvidacija prigovora u Claims aplikaciji mora u cjelosti odgovarati sadržini donešene Odluke.

VI EVIDENCIJA RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Direktor službe za brigu o korisnicima, tehnologije i pravne poslove dužan je jednom mjesečno dostaviti Izvršnom direktoru izvještaj o radu Komisije za prigovore.

Izveštaj mora sadržati podatke o broju primljenih prigovora, broju riješenih kao i podatke o procentu usvojenih i odbijenih prigovora, a sve pojedinačno za svaku vrstu osiguranja.

Izveštaj sadrži podatke o prigovorima primljenim u mjesecu za koji se Izveštaj sačinjava.

Izveštaj se dostavlja do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Procedura stupa na snagu danom usvajanja.

Stupanjem na snagu ove Procedure prestaje da važi Procedura za rad komisije za prigovore ODV-2/1 od 23.05.2014. godine.

UNIQA životno osiguranje ad Podgorica

Boris Đurović
po ovlaštenju Odbora direktora
broj OD/1a-1 od 17.11.2020. godine



Na osnovu člana 24. Statuta **UNIQA životno osiguranje ad Podgorica** (u daljem tekstu Društvo),
Izvršni direktor Društva, dana **29.09.2021. godine**, donio je sljedeću:

UNIQA
AKCIONARSKO DRUŠTVO ZA OSIGURANJE
ŽIVOTNO OSIGURANJE
1. Br. 60
29. 09. 2021. god.
PODGORICA

ODLUKU
o usvajanju Procedure za rad Komisije za prigovore (verzija 2)

Član 1.

Usvaja se Procedura za rad Komisije za prigovore (verzija 2), koje se nalazi u prilogu Odluke.

Član 2.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja.


UNIQA životno osiguranje ad Podgorica
Boris
1 **Boris Đurović,**
po ovlaštenju Odbora direktora
broj ODXIa-1 od 17.11.2020. godine

